

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *COSTUMER SERVICE* DAN FASILITAS  
BANK JATENG CABANG PEMBANTU UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH  
SURAKARTA (CAPEM UMS) TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA  
JURUSAN PENDIDIKAN EKONOMI AKUNTANSI ANGKATAN  
TAHUN 2007 UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA  
DALAM MELAKUKAN REGISTRASI AKADEMIK**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna  
Memperoleh Gelar Sarjana Strata-1  
Program Studi Pendidikan Ekonomi Akuntansi**



Oleh :

**SULISTIANI**

**A210070140**

**FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

**2011**

## **PERSETUJUAN**

### **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *COSTUMER SERVICE* DAN FASILITAS BANK JATENG CABANG PEMBANTU UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA (CAPEM UMS) TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA JURUSAN PENDIDIKAN EKONOMI AKUNTANSI ANGKATAN TAHUN 2007 UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA DALAM MELAKUKAN REGISTRASI AKADEMIK**

**Dipersiapkan dan Disusun Oleh:**

**SULISTIANI  
A210070140**

Telah Disetujui Dan Disahkan Oleh Pembimbing I Dan Pembimbing II  
Untuk Dipertahankan Dihadapan Dewan Penguji Skripsi  
Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan  
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Mengetahui,

**Pembimbing I,**

**Pembimbing II,**

**Drs. Sudarto HS, MM**

**Drs. Samian, MM**

## **PENGESAHAN**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *COSTUMER SERVICE* DAN FASILITAS  
BANK JATENG CABANG PEMBANTU UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH  
SURAKARTA (CAPEM UMS) TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA  
JURUSAN PENDIDIKAN EKONOMI AKUNTANSI ANGKATAN  
TAHUN 2007 UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA  
DALAM MELAKUKAN REGISTRASI AKADEMIK**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

**SULISTIANI**

**A 210 070 140**

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

Pada tanggal,.....Desember 2011

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Susunan Dewan Penguji

- |                         |   |   |
|-------------------------|---|---|
| 1. Drs. Sudarto HS, M.M | ( | ) |
| 2. Drs. Sami'an, M.M.   | ( | ) |
| 3.                      | ( | ) |

Surakarta,.....Desember 2011

Universitas Muhammadiyah Surakarta

Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan

Dekan,

**Drs. H. Sofyan Anif, M.Si**

NIK. 547

**PERNYATAAN**

Saya menyatakan bahwa yang tertulis di dalam skripsi ini benar-benar hasil karya saya sendiri, bukan jiplakan dari karya tulis orang lain, baik sebagian atau seluruhnya. Pendapat atau temuan orang lain yang terdapat dalam skripsi ini dikutip atau dirujuk berdasarkan kode etik ilmiah.

Surakarta, Desember 2011

**SULISTIANI**  
**A 210 070 140**

**MOTTO**

*Sesungguhnya, sesudah kesulitan itu ada kemudahan maka apabila kamu telah selesai (dari satu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusanmu) yang lain dan hanya kepada tuhan hendaknya kamu berharap*

*(Al-Insyirah 6-8)*

*Keberhasilan yang bernilai tinggi semuanya diawali dengan usaha dan daya serta tak kenal menyerah dengan penuh keyakinan dan ridho Tuhan, tidak ada keberhasilan dan kesuksesan tanpa diiringi kerja keras, doa dan dukung dari orang-orang yang menyayangi dan kita sayangi, sedikit pengetahuan yang digunakan untuk berkarya sungguh lebih berharga dari pada banyak pengetahuan yang disimpan saja.*

*(Khalil Gibran)*

*Hidup ini memang keras dan penuh perjuangan, maka jalanilah hidup dengan penuh kesabaran, percayalah pada keadilan Tuhan bahwa semua akan indah pada saatnya.*

*(Penulis)*

## **PERSEMBAHAN**

*Sebuah karya nan sederhana ini penulis persembahkan kepada:*

✚ *Allah SWT, dengan segala ridhonya sebuah karya nan sederhana ini akhirnya dapat terselesaikan dan semoga segalanya dapat bernilai pahala di hadapannya*

✚ *Yang terhormat kedua orang tua ku tercinta Bapak Cayani dan Ibu Rahayu*

✚ *Kakak-kakakku tersayang, mas Abdul, mas Diduk, mbak ning*

✚ *My love mas Soliqul Hadi, S.T.*

✚ *Sahabat – sahabatku*

✚ *Almamaterku*

## KATA PENGANTAR

## بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyusun skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan *Costumer Service* dan Fasilitas Bank Jateng Cabang Pembantu Universitas Muhammadiyah Surakarta (Capem UMS) Terhadap Kepuasan Mahasiswa Jurusan Pendidikan Ekonomi Akuntansi Angkatan Tahun 2007 Universitas Muhammadiyah Surakarta Dalam Melakukan Registrasi Akademik”.

Skripsi ini disusun guna untuk memenuhi syarat mencapai gelar sarjana (S1) pada program study Pendidikan Ekonomi Akuntansi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak dapat tersusun dengan baik tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini

penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. Bambang Setiaji, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Drs. Sofyan Anif, M.Si, selaku Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Surakarta.

3. Drs. Djalal Fuadi, M.M, selaku Ketua Jurusan Pendidikan Ekonomi Akuntansi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. Drs. Sudarto HS, M.M, selaku pembimbing I yang dengan penuh kesabaran memberikan bimbingan, arahan, saran serta dorongan yang sangat berarti.
5. Drs. Sami'an, M.M, selaku pembimbing II yang dengan penuh kesabaran memberikan bimbingan, arahan, saran serta dorongan yang sangat berarti
6. Drs. Djumali, M.Pd, selaku pembimbing akademik yang telah membimbing dan memberikan masukan selama belajar di Universitas Muhammadiyah Surakarta
7. Bapak dan Ibu Dosen Pendidikan Ekonomi Akuntansi yang telah mendidik kami selama kami belajar di Universitas Muhammadiyah Surakarta
8. Segenap staf bank Jateng capem UMS yang telah memberikan ijin untuk melakukan riset.
9. Bapak dan Ibu tercinta yang selalu aku hormati. Terimakasihku yang tak terhingga atas doa yang telah Bapak dan Ibu panjatkan, kasih sayang yang telah Bapak dan Ibu curahkan padaku. Maafku yang terdalam jika sering menyakiti dan merepotkan Bapak dan Ibu. Maaf juga belum bisa menjadi apa yang Bapak dan Ibu inginkan. Dengan restu Bapak dan Ibu insyaallah aku bisa menjadi apa yang Bapak dan Ibu harapkan.
10. Kakak – kakak ku, Mas Abdul, Mas Diduk serta kakak iparku Mbak Ning. Terimakasih atas segala kasih sayang yang kalian curahkan pada ku, serta dukungan baik secara moril maupun materiil. Kalian adalah kakak yang



paling mengerti aku. Semoga kita selalu diberikan kerukunan dan dapat membahagiakan Orang Tua kita.

11. My love mas Soliquil Hadi. Tidak terasa hampir 3 tahun kita lalui hari-hari bersama. Kau begitu sabar menantiku. Cinta dan kasih sayang yang tulus telah kau curahkan padaku, tiada hentinya kau selalu memberiku perhatian, tiada bosanya kau memberiku motivasi untuk selalu menjadi perempuan yang tegar dan mandiri. Kau adalah inspirasi hidupku. Mohon maaf bila aku belum bisa menjadi sesuatu yang berarti untukmu. I LOVE U.....
12. Seluruh keluarga besarku yang selalu memberikan motivasi untukku.
13. Sahabat karibku Hani, Hapsari, Naim Anisa, Maona, Putri, Ahmadi, Agus, Irham. Sobat, kalian adalah sahabat terbaikku. Terimakasih kalian sudah menjadi sosok saudara untukku. Semoga selamanya kita tetap menjadi saudara. I Love You All.....
14. Sahabat-sahabatku kelas D. Pokoknya kelas D is the best....

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari sempurna, hal ini dikarenakan keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki penulis. Oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun senantiasa penulis harapkan. Akhir kata semoga penulis skripsi ini dapat memberikan manfaat khasanah keilmuan, Amin.

Surakarta, Desember 2011

Penulis

## DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Persetujuan .....	ii
Pengesahan.....	iii
Pernyataan .....	iv
Motto .....	v
Persembahan .....	vi
Kata Pengantar .....	vii
Daftar Isi.....	x
Daftar Tabel .....	xiv
Daftar Gambar.....	xv
Daftar Lampiran .....	xvi
Abstraksi .....	xvii

## BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Pembatasan Masalah .....	5
C. Perumusan Masalah .....	6
D. Tujuan Penelitian .....	6
E. Manfaat Penelitian .....	7

## BAB II LANDASAN TEORI

A. Kepuasan Mahasiswa .....	9
1. Pengertian Kepuasan.....	9
2. Indikator Kepuasan .....	11

3. Factor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa.....	12
4. Konsep Kepuasan Mahasiswa.....	13
5. Metode Pengukuran Kepuasan.....	14
B. Kualitas Pelayanan <i>Costumer Service</i> .....	16
1. Pengertian Kualitas Pelayanan <i>Costumer Service</i> .....	16
2. Indikator Kualitas Pelayanan <i>Costumer Service</i> .....	18
3. Prinsip Kualitas Pelayanan <i>Costumer Service</i> .....	19
C. Fasilitas Bank.....	20
1. Pengertian Fasilitas Bank.....	20
2. Macam – Macam Fasilitas Bank .....	21
3. Indikator Fasilitas Bank .....	22
D. Kerangka pemikiran .....	23
E. Hipotesis.....	25

### BAB III METODE PENELITIAN

A. Pengertian Metode Penelitian .....	26
B. Jenis dan Rancangan Penelitian .....	26
C. Subjek dan Objek Penelitian .....	29
D. Populasi, Sampel, Sampling.....	29
E. Instrument Pengumpulan Data.....	32
F. Instrument Penelitian .....	34
G. Teknik Pengumpulan Data.....	37
H. Uji instrument .....	39
1. Uji Normalitas .....	39

2. Uji Reliabilitas .....	40
I. Uji Prasyarat Analisis.....	41
1. Uji Normalitas .....	41
2. Uji Linieritas .....	41
J. Teknik Analisis Data.....	42
1. Analisis Regresi Berganda .....	42
2. Uji T .....	43
3. Uji F .....	44
4. Sumbangan Efektif dan Sumbangan Efisien.....	45

#### BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	46
B. Hasil Uji Instrumen .....	49
1. Uji Validitas .....	49
2. Uji Reliabilitas .....	51
C. Deskripsi Data.....	52
D. Pengujian Persyaratan Penelitian .....	57
1. Uji Normalitas .....	57
2. Uji Linieritas .....	58
E. Analisis Data .....	59
1. Analisis Regresi Berganda .....	59
2. Pengujian Hipotesis Pertama (Uji T) .....	60
3. Pengujian Hipotesis ke Dua (Uji T) .....	61
4. Pengujian Hipotesis ke Tiga (Uji F) .....	63

5. Koefisien Determinasi .....	65
F. Pembahasan.....	65
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan .....	68
B. Saran.....	69
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Kisi – Kisi Angket.....	36
Table 4.1 Ringkasan Uji Validitas Angket Kualitas Pelayanan <i>Costumer service</i> .....	49
Table 4.2 Ringkasan Uji Validitas Angket Fasilitas Bank.....	49
Table 4.3 Ringkasan Uji Validitas Angket Kepuasan Mahasiswa.....	50
Table 4.4 Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan <i>Costumer Service</i> .....	52
Table 4.5 Distribusi Frekuensi Fasilitas Bank .....	54
Table 4.6 Distribusi Frekuensi Kepuasan Mahasiswa .....	56
Table 4.7 Ringkasan Uji Normalitas .....	58
Tabel 4.8 Ringkasan Uji Linieritas .....	58
Tabel 4.9 Ringkasan Uji Regresi Linier Berganda .....	59

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Konsep Kepuasan Nasabah .....	13
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran .....	24
Gambar 4.1 Histogram dan Poligon Data Kualitas Pelayanan <i>Costumer</i> <i>Service</i> .....	53
Gambar 4.2 Histogram dan Poligon Data Fasilitas Bank .....	55
Gambar 4.3 Histogram dan Poligon Data Kepuasan Mahasiswa .....	57
Gambar 4.4 Grafik Statistik Uji T Pengaruh Kualitas Pelayanan <i>Costumer</i> <i>Service Terhadap Kepuasan Mahasiswa</i> .....	61
Gambar 4.5 Grafik Statistik Uji T Fasilitas Bank Terhadap Kepuasan Mahasiswa .....	63
Gambar 4.6 Grafik Statistik Uji F Pengaruh Kualitas Pelayanan <i>Costumer</i> <i>Service dan Fasilitas Bank Terhadap Kepuasan Mahasiswa</i> .....	64

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Angket Penelitian .....	70
Lampiran 2	Skor Hasil <i>Triout</i> .....	79
Lampiran 3	Uji Validitas Kualitas Pelayanan <i>Costumer Service</i> .....	82
Lampiran 4	Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan <i>Costumer Servic</i> .....	e84
Lampiran 5	Uji Validitas Fasilitas Bank.....	85
Lampiran 6	Uji Reliabilitas Fasilitas Bank .....	87
Lampiran 7	Uji Validitas Kepuasan Mahasiswa.....	88
Lampiran 8	Uji Reliabilitas Kepuasan Mahasiswa .....	90
Lampiran 9	Data Sampel.....	91
Lampiran 10	Skor Hasil Sampel .....	93
Lampiran 11	Diskripsi Data .....	99
Lampiran 12	Uji Normalitas .....	105
Lampiran 13	Uji Linieritas X1 dan Y .....	106
Lampiran 14	Uji Linieritas X2 dan Y .....	107
Lampiran 15	Regression .....	108
Lampiran 16	Sumbangan Efektif dan Relatif .....	109
Lampiran 17	Nilai Kritis L Untuk Uji Liliefors.....	112
Lampiran 18	Tabel T.....	113
Lampiran 19	Tabel F.....	116



## ABSTRAK

### **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *COSTUMER SERVICE* DAN FASILITAS BANK JATENG CABANG PEMBANTU UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA JURUSAN PENDIDIKAN EKONOMI AKUNTANSI ANGKATAN TAHUN 2007 UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA DALAM MELAKUKAN REGISTRASI AKADEMIK**

Sulistiani. A 210 070 140. Jurusan Pendidikan Ekonomi Akuntansi. Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2011.

Tujuan dari penelitian ini adalah: 1) Untuk mengetahui pengaruh pelayanan *costumer service* pada bank Jateng capem UMS Surakarta terhadap kepuasan mahasiswa jurusan Pendidikan Ekonomi Akuntansi angkatan 2007 Universitas Muhammadiyah Surakarta dalam melakukan registrasi akademik; 2) Untuk mengetahui pengaruh fasilitas bank Jateng capem UMS terhadap kepuasan mahasiswa jurusan Pendidikan Ekonomi Akuntansi angkatan 2007 Universitas Muhammadiyah Surakarta dalam melakukan registrasi akademik; 3) Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan *costumer service* dan fasilitas Bank Jateng capem UMS terhadap kepuasan mahasiswa jurusan Pendidikan Ekonomi Akuntansi angkatan 2007 Universitas Muhammadiyah Surakarta dalam melakukan registrasi akademik.

Penelitian ini termasuk jenis penelitian asosiatif berbentuk hubungan kausal dengan populasi penelitian adalah mahasiswa Pendidikan Ekonomi Akuntansi angkatan tahun 2007 Universitas Muhammadiyah Surakarta yang berjumlah 192 mahasiswa. Sampel diambil sebanyak 48 siswa dengan teknik *random sampling*. Data yang diperlukan diperoleh melalui angket dan dokumentasi. Angket sebelumnya diujicobakan dan diuji validitas serta diuji reliabilitas. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda, uji F, uji t, uji  $R^2$ , dan sumbangan relatif dan efektif.

Hasil analisis regresi memperoleh persamaan garis regresi:  $Y = 7.378 + 0.608X_1 + 0.497X_2$ . Persamaan menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa dipengaruhi oleh kualitas pelayanan *costumer service* dan fasilitas bank. Kesimpulan yang diambil adalah: 1) Ada pengaruh antara kualitas pelayanan *costumer service* bank Jateng capem UMS terhadap kepuasan mahasiswa jurusan Pendidikan Ekonomi Akuntansi angkatan 2007 Universitas Muhammadiyah Surakarta dalam melakukan registrasi akademik dapat diterima. Hal ini berdasarkan analisis regresi linier ganda (uji t) diketahui bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , yaitu  $3.696 > 2.014$  dan nilai signifikansi  $< 0,05$ , yaitu 0.001 dengan sumbangan relatif sebesar 51.94% dan sumbangan efektif 30.4%; 2) Ada pengaruh antara fasilitas bank Jateng capem UMS terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Muhammadiyah Surakarta jurusan Pendidikan Ekonomi Akuntansi angkatan tahun 2007 Universitas Muhammadiyah Surakarta dalam melakukan registrasi akademik dapat diterima. Hal ini berdasarkan analisis regresi linier ganda (uji t) diketahui bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , yaitu  $3.476 > 2.014$  dan nilai signifikansi  $< 0,05$ , yaitu 0.001 dengan sumbangan relatif sebesar 48.06% dan sumbangan efektif 28.2% 3) Ada pengaruh antara kualitas pelayanan *costumer service* dan fasilitas bank Jateng terhadap kepuasan mahasiswa jurusan Pendidikan Ekonomi Akuntansi angkatan tahun 2007 Universitas Muhammadiyah Surakarta dalam melakukan registrasi akademik dapat diterima. Hal ini berdasarkan analisis variansi regresi linier ganda (uji F) diketahui bahwa  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , yaitu  $31.894 > 3,204$  dan nilai signifikansi  $< 0,05$ , yaitu 0,000. 4) Hasil uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0.586 menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan *costumer service* dan fasilitas bank terhadap kepuasan mahasiswa adalah sebesar 58.6% sedangkan 77.1% dipengaruhi oleh variabel lain.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Costumer Service, Fasilitas Bank dan Kepuasan Mahasiswa